

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. 1. Latar Belakang Masalah

Dalam lingkungan perkembangan perusahaan yang pesat saat ini, organisasi harus dapat meningkatkan efisiensinya agar tetap kompetitif. Sebuah perusahaan adalah tempat di mana semua kekuatan produksi, seperti tenaga kerja, sumber daya alam, modal, ilmu pengetahuan, dan teknologi, datang bersama-sama dengan tujuan keuntungan. Perhotelan adalah perusahaan yang menyediakan akomodasi penginapan untuk pelancong.

Salah satu komponen penting dalam keberhasilan bisnis jasa adalah memiliki staf terampil dengan sikap positif. Memiliki karyawan yang berkinerja terbaik adalah harapan semua perusahaan. Namun terkadang untuk menemukan karyawan yang sesuai dengan harapan perusahaan dapat menyebabkan terjadinya *turnover* karyawan. Keluar masuk karyawan yang terlalu sering akan meningkatkan tingkat *turnover*. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan ternyata, tingkat *turnover intention* pada karyawan Garuda Plaza Hotel Medan cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat pada data berikut ini:

**Tabel 1. 1**

Tabel Turnover Karyawan Garuda Plaza Hotel Medan Tahun 2019

DEPARTEMEN	JAN		FEB		MAR		APR		MEI		JUNI	
	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT
ADMINISTRATIVE & GENERAL	-	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-
FRONT OFFICE	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-
MARKETING	1	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-
F & B SERVICE	1	2	-	3	-	1	3	-	4	1	-	3
F & B PRODUCT	1	-	-	3	2	1	-	-	-	-	-	-
HOUSEKEEPING	3	1	1	-	-	2	5	1	-	4	-	1
ACCOUNTING	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ENGINEERING & MAINTENANCE	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-
<b>JUMLAH</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

JULI		AGUST		SEPT		OKT		NOV		DES		JUMLAH	
IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT	IN	OUT
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	2
-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	1	4
-	-	-	-	-	1	-	1	-	2	-	-	1	6
5	5	5	6	1	2	-	-	-	3	1	-	20	25
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	5	5
1	1	1	-	1	2	1	2	3	2	1	-	16	19
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1
-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4
<b>6</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>48</b>	<b>66</b>

Sumber : Garuda Plaza Hotel Medan (2020)

Dari tabel di atas, maka dapat diketahui selama 2019 ada 66 karyawan yang *resign* ,dapat dilihat pada Tabel 1.1. Jika tingkat *turnover* tersebut dinyatakan dalam

persentase dengan menggunakan rumus Mobley dan Seashore (Ridlo, 2012:9), maka akan didapatkan hasil sebagai berikut ini :

$$= \frac{\text{jumlah karyawan keluar 1 tahun}}{\text{jumlah retensi + masuk + keluar 1 tahun}} \times 100$$

$$= \frac{66}{180+48+66} \times 100 = 22,44\%$$

Menurut Gray et al. dalam Ridlo (2012:4), persentase anggota organisasi yang keluar secara sukarela (voluntary) atau terpaksa (non-voluntary) dalam jangka waktu tertentu tidak boleh melebihi 10% setiap tahun. Menurut perhitungan di atas, hasilnya adalah 22,44 persen, menunjukkan tingkat pergantian staf yang cukup tinggi.

Tingkat turnover karyawan yang tinggi dalam suatu bisnis harus menjadi perhatian, karena akan berdampak buruk pada bisnis. Intensi turnover yang tinggi akan berdampak buruk pada kinerja staf, berujung pada penurunan produktivitas karyawan dan berdampak negatif pada kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Selain itu, karyawan yang masih tinggal akan dipengaruhi oleh motivasi dan sikap kerja mereka.

Stres kerja memiliki dampak yang cukup besar terhadap turnover intention, menurut penelitian Dewi dan Wibawa (2015). Menurut Lestari dan Mujiati (2018), turnover intention dipengaruhi oleh tekanan terkait pekerjaan dan komitmen organisasi. Komitmen terhadap perusahaan terbukti berdampak terhadap turnover intention oleh Chang Lee dan rekan-rekannya dalam Satwari (2016: 180).

Stres kerja dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja, yang dapat menyebabkan karyawan menjadi lelah atau sedih, yang pada gilirannya dapat menyebabkan mereka menjadi tidak sehat. Kondisi kerja, seperti yang terjadi di Garuda Plaza Hotel Medan,

dapat berkontribusi pada stres kerja jika beban pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan terlalu berat untuk mereka tangani. Untuk mengetahui stres kerja pada Garuda Plaza Hotel Medan, peneliti melakukan prasurvei pada 15 orang karyawan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.2 Hasil Prasurvei tentang Stres Kerja**

NO.	PERTANYAAN	YA	TIDAK
1.	Saya terkadang bekerja lebih lama dari waktu yang seharusnya	40%	60%
2.	Saya terkadang ikut mengerjakan pekerjaan yang bukan bagian saya	33,3%	66,7%
3.	Pandangan orang lain terhadap pekerjaan saya terkadang membuat saya merasa terganggu/tertekan	33,3%	66,7%
4.	Pekerjaan atau tugas saya terkadang terasa membosankan	46,6%	53,4%
5.	Saya terkadang melakukan kesalahan yang membuat pekerjaan saya tidak selesai tepat waktu	40%	60%

Sumber : Garuda Plaza Hotel Medan (2020)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 15 orang karyawan, ada 40% yang terkadang bekerja lebih lama dari waktu yang seharusnya, 33,3% ikut mengerjakan pekerjaan yang bukan bagiannya, 33,3% merasa terganggu atau tertekan dengan pandangan orang lain terhadap pekerjaannya, 46,6% karyawan terkadang merasa pekerjaannya membosankan, dan 40% karyawan terkadang melakukan kesalahan yang membuat pekerjaannya menjadi tidak selesai tepat waktu. Kondisi tersebut dapat membuat beban pekerjaan menjadi tidak seimbang dan kemudian dapat menimbulkan stres kerja yang dapat menyebabkan karyawan menjadi sakit, jika kondisi tersebut terjadi secara terus menerus maka akan terbentuk sebuah siklus, tentunya hal ini tidak baik bagi perusahaan maupun karyawan. Selain itu, semakin

tinggi tingkat stres kerja karyawan, maka keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya juga akan tinggi.

Selain faktor stres kerja, faktor komitmen organisasional juga merupakan faktor yang mempengaruhi *turnover intention*. Menurut Edison dkk (2015:53), komitmen organisasional dapat diartikan sebagai dorongan emosional dari dalam diri karyawan untuk mengikuti ketentuan perusahaan, salah satunya adalah datang bekerja tepat waktu. Namun yang terjadi pada Garuda Plaza Hotel Medan justru mencerminkan yang sebaliknya, seperti beberapa karyawan datang terlambat dan terkadang pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan harapan perusahaan. Berikut ini adalah tabel data hasil prasurvey yang peneliti lakukan pada 15 orang karyawan Garuda Plaza Hotel Medan:

**Tabel 1.3 Hasil Prasurvey tentang Komitmen Organisasional**

NO.	PERTANYAAN	YA	TIDAK
1.	Saya bertahan pada pekerjaan saya karena adanya kepastian promosi	26,6%	73,4%
2.	Saya selalu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat daripada waktu yang telah ditetapkan	33,3%	66,7%
3.	Saya selalu mengerjakan pekerjaan dengan baik meskipun tanpa pengawasan	80%	20%
4.	Saya selalu masuk kerja sesuai dengan jam kerja di perusahaan ini	66,6%	33,4%
5.	Saya tidak akan pindah ke tempat lain karena merasa memiliki dan mencintai pekerjaan saya	26,7%	73,3%

Sumber: Garuda Plaza Hotel Medan (2020)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 73,4% karyawan tidak merasakan adanya kepastian promosi, 66,7% karyawan tidak berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu yang telah ditetapkan, 33,4%

karyawan terkadang datang terlambat untuk bekerja, dan 73,3% karyawan akan pindah ke tempat lain jika memiliki kesempatan. Hal ini merupakan indikasi rendahnya komitmen organisasional karyawan yang dapat merugikan perusahaan. Jika ada karyawan yang tidak hadir atau datang terlambat untuk bekerja maka akan mempengaruhi waktu penyelesaian pekerjaan. Dimana hal demikian tidak baik bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa karena dapat mempengaruhi citra perusahaan.

Schoorman dalam Yulianti (2015:53) dalam penelitiannya menyebutkan, komitmen karyawan yang rendah dapat mengakibatkan peningkatan niat berpindah dan keengganan untuk berkorban demi organisasi. Desanty dalam Pratiwi (2015:2037) menegaskan bahwa ketika karyawan menunjukkan tingkat komitmen organisasional yang tinggi, organisasi mendapat manfaat dari peningkatan produktivitas dan kualitas pekerjaan. Menurut Wijayanti dalam Pratiwi (2015:2041), terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan niat untuk berhenti; semakin besar komitmen organisasi maka semakin rendah keinginan untuk keluar.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Garuda Plaza Hotel Medan.

## 1. 2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hal-hal di atas, masalah-masalah berikut dapat diidentifikasi:

1. Kondisi *turnover intention* karyawan pada Garuda Plaza Hotel Medan relatif tinggi, yaitu sebesar 22,44%. *Turnover intention* karyawan yang relatif tinggi dapat berdampak terhadap kinerja dan produktivitas karyawan.
2. Stres kerja karyawan yang relatif tinggi dan dibiarkan secara terus menerus dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan dan akan merugikan perusahaan dan karyawan lainnya.
3. Faktor komitmen organisasional pada Garuda Plaza Hotel Medan relatif rendah, hal ini dapat dilihat dari keterlambatan dan ketidakhadiran karyawan yang relatif tinggi. Rendahnya komitmen organisasional karyawan akan mempengaruhi *turnover intention* karyawan. Semakin rendah komitmen organisasional karyawan maka semakin tinggi keinginan karyawan untuk keluar.

## 1. 3. Pembatasan Masalah

Tujuan penetapan batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mempersempit ruang lingkup penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini akan berkonsentrasi pada pengaruh stres kerja dan komitmen organisasi terhadap niat keluar karyawan (studi kasus pada karyawan Hotel Garuda Plaza).

## 1. 4. Rumusan Masalah

Berikut rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah sebelumnya:

1. Apakah faktor stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Garuda Plaza Hotel Medan?
2. Apakah faktor komitmen organisasional berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Garuda Plaza Hotel?
3. Apakah faktro stres kerja dan faktor komitmen organisasional berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Garuda Plaza Hotel Medan?

### **1. 5. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh stres kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* di Hotel Garuda Plaza Medan.

### **1. 6. Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan manfaat penelitian, yaitu:

1. Bagi peneliti, memberikan pengetahuan dan wawasan tambahan kepada penulis tentang pengaruh stres kerja dan komitmen organisasi terhadap niat berpindah karyawan sebagai bagian dari studi manajemen sumber daya manusia.
2. Bagi perusahaan, sebagai faktor dalam mengatasi stres di tempat kerja, komitmen organisasi, dan niat berpindah karyawan.
3. Bagi Institusi Pendidikan UNIMED, sebagai studi tambahan pada mata kuliah pengaruh stres kerja dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan.



4. Bagi peneliti lain, temuan-temuan dari penelitian ini mungkin dapat dijadikan sebagai standar dan titik perbandingan untuk penelitian-penelitian yang akan datang dengan topik yang sama.



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY